# أثر تطبيق المسؤولية الاجتماعية على أداء الموارد البشرية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة
# " دراسة مقارنة بين مؤسسة إيلاف ترين، الضياء وليند غاز بولاية ورقلة"

**أ.منيرة سلامي، جامعة ورقلة**

Sellami.mo@univ-ouargla.dz

**أ.سيقرة رفيقة، جامعة ورقلة**

snigrarafika@gmail.com

**الملخص:**

امتد نطاق المسؤولية ليشمل أطرافا متعددة، و تعتبر الموارد البشرية من أهم الأطراف المستفيدة و التي يتوجب على المنظمة أن تؤدي مسؤولياتها الاجتماعية تجاهها، و الالتزام المسئول تجاه المورد البشري يعتبر ضرورة من أجل تحسين الأداء الكلي بشكل عام وعلى اعتبار أن الموارد البشرية هي طرف من أصحاب المصلحة الذين تتأثر بهم المنظمة و تؤثر عليهم، فإن على المنظمة الالتزام بسلوك مسئول تجاههم.

ويعالج موضوع بحثنا إشكالية أثر تطبيق المسؤولية الاجتماعية على أداء الموارد البشرية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة حيث تمت معالجة موضوع بحثنا عن طريق الاستبيان كأداة لجمع البيانات في الدراسة الميدانية، ولذلك تم استخدام برنامج ال spss لمعالجة المعطيات المجمعة من عينة الدراسة والمتمثلة في 03مؤسسات صغيرة ومتوسطة بولاية ورقلة وأهم ما أمكننا التوصل إليه هو أن أبعاد المسؤولية الاجتماعية على مستوى وظيفة الموارد البشرية ( التوظيف، ظروف العمل ، الأجور والمكافآت، التكوين والتطوير) تؤثر على أداء المورد البشري بالإيجاب أو السلب كنتيجة عامة بالإضافة إلى بعض النتائج الجزئية مثل أثر اختلاف كل من الجنس وقطاع النشاط في تبني المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

**الكلمات المفتاحية**: المسؤولية الاجتماعية، المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، أداء المورد البشري، عملية تقييم الأداء، التوظيف، التكوين والتطوير، جودة حياة العمل، الأجور والمكافآت، الخدمات الاجتماعية.

## Abstract

The scope of the responsibility has extended to include a multiple parties and Human resources is considered to be one of the important of the beneficial parties, that must be the organization lead their social responsibilities towards them. The responsible commitment towards the human resource is considered to be necessary in order to improve those human resources in general and on the ground that human resources are one part of the stakeholders who are affected by their organization and affected them. So, the organization commitment must conduct a responsible towards them.

Our research discusses the impact of the application of social responsibility on the performance of human resources in small and medium enterprise for this is completed the discussion of our research by using questionnaire aw an tool to gather the information in the filed of the study thus we have used the program "spss" for discussing the gathering information from the sample of the study which is represented in in small and medium enterprise of Ouargla and the most impotant we can come to from the results is that the dimensions of social responsibility on the level of the human resources function ( employment, working conditions, wages and bonuses, training and development) affect on the performance of human resource positively or negatively.as a general result in addition to some partely results such as the impact of the different of both of secs and sector of the activity in adapting the social responsibility in small and medium enterprise

**Key words:** the social responsibility, the small and medium enterprise, the performance of the human resource, the performance evaluation process, recruitment, training and development, quality of work life, wages and bonuses, social services.

**مقدمة:**

تنصب أغلب اهتمامات المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة على المورد البشري وتنمية قدراته حيث أنه قبل سنوات قليلة كان الاهتمام بشؤون الموارد البشرية ينحصر في عدد قليل من المتخصصين الذين يعملون في قسم يطلق عليه "قسم أو إدارة الأفراد والموارد البشرية" يختصون بكافة المسائل الإجرائية المتصلة باستقطاب الأفراد وتنفيذ سياسات المؤسسة في أمور المفاضلة والاختيار بين المقدمين لشغل الوظائف، ثم إنهاء إجراءات التعيين وإسناد العمل لمن يقع عليه الاختيار. وكانت مهام إدارة الموارد البشرية تشمل متابعة الشؤون الوظيفية للعاملين من حيث احتساب الرواتب، ضبط الوقت، تطبيق اللوائح في شأن المخالفات التي قد تصدر منهم، وتنفيذ إجراءات الإجازات على اختلاف أنواعها، مباشرة الرعاية الطبية والاجتماعية وتنفيذ نظم تقييم الأداء وأعمال التدريب والتنمية التي يشير بها المديرون المختصون، ثم متابعة إجراءات إنهاء الخدمة في نهاية التقاعد وغيرها من الإجراءات الروتينية ؛ فالإدارة العليا في معظم المؤسسات وخاصة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، لم تول للمورد البشري الاهتمام المناسب ولم تهتم بتنمية قدراته الإبداعية وجعله الركيزة الأساسية لتحقيق التفوق التنافس ي، بل جل اهتماماتها لم تأخذ بمجمل الجد البعد الاجتماعي في التسيير ؛ وعلى ضوء ما تقدم يمكننا طرح الإشكالية الموالية :

**كيف يؤثر تطبيق المسؤولية الاجتماعية في تحسين أداء الموارد البشرية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ؟**

ولمعالجة وتحليل هذه الإشكاليةسنتناول الدراسة من خلال محورين أساسيين كما يلي :

1. الإطار النظري لتطبيق المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية.
2. واقع تطبيق المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة- دراسة ميدانية لولاية ورقلة.

## أولا: الجانب النظري: الأسس النظرية لتطبيق المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في المؤسسة:

من أجل التعرف أكثر إلى مفهوم المسؤولية الاجتماعية وأثر تطبيقها على الموارد البشرية، وجب التعرف إلى مفهوم المسؤولية الاجتماعية واستراتيجيات التعامل معها، مبادئها ومن ثم مظاهر تجسيد المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية.

### 1. مفهوم المسؤولية الاجتماعية واستراتيجيات التعامل معها:

لم يعد تعظيم الربح الهدف الرئيسي لمنظمات الأعمال ولا شغلها الشاغل فقد تغيرت نظرة المنظمات لنجاحها وأعادت ترتيب أولوياتها لأن الزمن الذي تعيشه تغير وما كان مقبولاً بالأمس البعيد أصبح من الممنوعات اليوم، فالكل متفق على أنه من حق هذه المنظمات أن ترفع من أرباحها، ولكن في الوقت نفسه يجب أن تنتبه جيداً على أثر أفعالها على المجتمع الذي تنشط فيه. وأكثر يجب أن تضع رفاهية ومصلحة المجتمع ضمن أهدافها الأساسية. وهذا ما أصبح يعرف "المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال". وهنا سنتطرق إلى عنصرين أساسيين الأول: مفهوم المسؤولية الاجتماعية والثاني إستراتيجيات التعامل مع المسؤولية الاجتماعية.

### 1.1. مفهوم المسؤولية الاجتماعية:

تطور مفهوم المسؤولية الاجتماعية للأعمال عبر الزمن، وفي فترات مختلفة من تاريخ الشركات والصناعة، أن النقد الحاصل للمنظمات باعتبارها أكثر اهتماما بجني الأرباح على حساب البيئة أو صحة المستهلك أو باقي فئات المجتمع ولد بوادر لاهتمام الإدارات بهذه الجوانب، هكذا عرضت المسؤولية الاجتماعية باعتبارها اهتمام من قبل المنظمة بمصالح المجتمع الذي تعمل فيه بالإضافة إلى مصالحها الذاتية.

كما سعى معهد الأمم المتحدة لبحوث التنمية الاجتماعية، إلى توضيح معنى المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة، والتي عرفها بـ "السلوك الأخلاقي لمؤسسة ما اتجاه ا لمجتمع وتشمل سلوك الإدارة المسؤولة في تعاملها مع الأطراف المعنية التي لها مصلحة شرعية في مؤسسة الأعمال وليس مجرد حاملي الأسهم"[1]

فالمسؤولية الاجتماعية هي "مجموعة القرارات و الأفعال التي تتخذها المنظمة للوصول إلى تحقيق الأهداف المرغوبة و القيم السائدة في المجتمع و التي تمثل في نهاية الأمر جزءا من المنافع الاقتصادية المباشرة لإدارة المنظمة و الساعية إلى تحقيقها كجزء من إستراتيجيتها"[2].

ويرى Robbins أن "المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة تستند إلى اعتبارات أخلاقية مركزة على الأهداف بشكل التزامات بعيدة الأمد تفي بها المؤسسة بما يعزز صورتها في المجتمع "[3].

وفي نفس الوقت يعرف كل من K.Davis et R.Blomstrom المسؤولية الاجتماعية بأنها" التزام المؤسسة بأن تضع نصب عينيها خلال عملية صنع القرارات الآثار والنتائج المترتبة عن هذه القرارات على النظام الاجتماعي الخارجي بطريقة تضمن إيجاد توازن بين تحقيق الأرباح الاقتصادية المطلوبة والفوائد الاجتماعية المترتبة على هذه القرارات[4]."

وفي تعريف آخر المسؤولية الاجتماعية للمنظمة هي" التزام أخلاقي بين المنظمة المجتمع، تسعى من خلاله المنظمة إلى تقوية الروابط بينها و بين المجتمع بشكل عام، و الذي ينعكس بدوره على نجاحها و تحسين أدائها المستقبلي"[5].

كما تعرفها جمعية الإداريين الأمريكيين بأنها استجابة إدارة الشركات إلى التغير في توقعات المستهلكين والاهتمام العام بالمجتمع والاستمرار بانجاز المساهمات الفريدة للأنشطة التجارية الهادفة إلى خلق الثروة الاقتصادية[6].

أما منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية، فقد عرفت المسؤولية الاجتماعية للمنظمة على أنها: التزام هذه الأخيرة بالمساهمة في التنمية الاقتصادية، مع الحفاظ على البيئة والعمل مع العمال وعائلاتهم والمجتمع المحلي والمجتمع بشكل عام بهدف تحسين جودة الحياة لجميع هذه الأطراف."[7]

و اختصارا لهذه التعاريف يمكن أن نتبنى التعريف الجامع التالي: "المسؤولية الاجتماعية هي مبادرات والتزامات المنظمة والتي لها تأثير إيجابي على المجتمع أو بعض الفئات في إطار أربعة مستويات اقتصادية، قانونية، أخلاقية وخيرية".

## 2.1. استراتيجيات التعامل مع المسؤولية الاجتماعية:

يتمحور الأداء الاجتماعي للمنظمة حول أربعة مواقف أو استراتيجيات تتمثل فيما يلي:[8]

**1.2.1. إستراتيجية الممانعة أو عدم التبني:** وتعرض هذه الإستراتيجية اهتماما بالأولويات الاقتصادية لمنظمات الأعمال (العوائد الأخرى) دون تبني أي دور اجتماعي لأنه يقع خارج نطاق مصالحها التي يجب أن تتركز على تعظيم الربح.

**2.2.1. الإستراتيجية الدفاعية:** وتعني القيام بدور اجتماعي محدود جدا بما يتطابق مع المتطلبات القانونية المفروضة فقط، وهو لحماية المنظمة من الانتقادات وبالحد الأدنى، ويقع هذا الدور ضمن المتطلبات الخاصة بالمنافسة وضغوط الناشطين في مجال البيئة.

**3.2.1.إستراتيجية التكيف** : تخطو المنظمة في هذه الإستراتيجية خطوة متقدمة باتجاه المساهمة بالأنشطة الاجتماعية من خلال تبني الإنفاق في الجوانب المرتبطة بالمتطلبات الأخلاقية والقانونية إضافة إلى الاقتصادية، حيث يكون لها دور اجتماعي واضح من خلال التفاعل مع الأعراف والقيم وتوقعات المجتمع.

**4.2.1.إستراتيجية المبادرة التطوعية:** تأخذ الإدارة هنا زمام المبادرة في الأنشطة الاجتماعية وذلك بالاستجابة للكثير من المتطلبات الاجتماعية وفقا لتقديرات المدراء بما يتناسب مع المواقف المختلفة، تتميز هذه الإستراتيجية بان الأداء الشامل لمنظمة الأعمال يأخذ دائما في الاعتبار أن لا تكون القرارات المتخذة أو التصرفات ذات أثر معاكس لتطلعات المجتمع ومصلحته.

## 3.1. المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية:

تحتل الموارد البشرية في منظمات الأعمال الحديثة مكانة رفيعة وتلعب دورا فعالا في عصر أصبح فيه التغيير أمرا حتميا ومستمرا، لقد أصبحت الموارد البشرية ميزة تنافسية فريدة للمنظمات لا يمكن تقليدها، لهذا يفترض بإدارة المنظمة أن تعيرها جل اهتمامها وتتحمل مسؤوليتها الاجتماعية والأخلاقية تجاه هذا المورد.وذلك من خلال وسائل عديدة تغطي مجمل الأنشطة الفرعية المتعددة والمتنوعة لإدارة الموارد البشرية، وهي في مجملها تؤثر بالإيجاب أو السلب على أداء وسلوك المورد البشري.ويمكن تلخيص هذه الأساليب في النقاط التالية:

1.3.1 **تعبئة واستقطاب الموارد البشرية:** يمكن لمنظمة الأعمال أن تمارس دورها الاجتماعي وهي تجري استقطاب لمواردها كما يلي:[9]

-الالتزام بعملية البحث الصحيحة وتأمين حقوق المترشحين لشغل الوظيفة؛

-صدق الإعلان عن الوظائف الشاغرة وأن تصل هذه الإعلانات إلى كافة الشرائح الموجهة لها في المجتمع؛

-عدم سحب العاملين من المنافسين الآخرين بطرق غير مشروعة؛

-نزاهة التعامل مع المكاتب التي توفر اليد العاملة لمنظمات الأعمال؛

-عدم التحيز في عملية اختيار العمال لصالح جنس معين دون الآخر؛

-أن تكون عملية الاستقطاب مستندة إلى تحديد دقيق وموضوعي للاحتياجات من مختلف التخصصات لشغل وظائف حقيقية وفي ضوء عملية تخطيط منهجية وعلمية للموارد البشرية؛[10]

-الموازنة بين الاستقطاب الداخلي والخارجي، حيث يفيد الأول في منح فرص الترفيع لعمال المنظمة.[11]

-الالتزام بعملية البحث الصحيحة وتأمين حقوق المتقدمين المترشحين.[12]

### 2.3.1 الاختيار والتوظيف:

تعتبر هذه العملية الوجه الذي يعكس صورة المؤسسة الايجابية للعاملين داخلها وللفئات الأخرى في ا لمجتمع ويجب أن تتسم إجراءاتا بالمسؤولية والمصداقية والعدالة والنزاهة، وفيما يلي بعض أوجه تعزيز المسؤولية الاجتماعية:[13]:

-مصداقية مسابقات التوظيف؛

-الابتعاد عن التحيز والتمييز بكافة أشكاله واعتماد طرق واضحة وشفافة وعادلة؛

-توفير جو ملائم للمقابلة من ناحية احترام الموعد وتوقيت المقابلة وحسن الاستقبال لطالبي الشغل؛

-موضوعية لجنة الاختيار وتكاملها من الناحية الفنية والتخصصات؛

-عدم الاستهانة بقدرات وشخصيات المرشحين؛

-العناية بالاختبارات الشخصية وإضفاء صفة الصدق عليها؛

-التوظيف على أساس نتائج الاختبارات والمقابلات والتقييم النهائي من قبل اللجان المختصة؛

-الابتعاد عن التوظيف على أساس الوساطة أو المحسوبية؛

-مراعاة الاعتبارات القانونية وسياسات التوظيف وإجراءاته وقوانينه السائدة في البلد.

**3.3.1 التدريب والتطوير**: يمكن أن تجسد إدارة الموارد البشرية التزامها الأخلاقي والاجتماعي من خلال أنشطة التدريب(التكوين) والتطوير المختلفة بحيث تنعكس هذه الأنشطة إيجابا لصالح العاملين والمنظمة .وأهم ما يجب أخذه بعين الاعتبار ما يلي[14]:

- تنمية المهارات وبناء القيادات المستقبلية؛
- خلق فرص عمل ملتزمة وبمهارات عالية؛
- عدم استغلال برامج التدريب والتطوير لتبذير الموارد أو إقصاء العاملين، أصحاب الفكرة والرأي الآخر؛
- أن يكون التدريب والتطوير ضمن برامج هادفة لمواكبة التطور العلمي والتكنولوجي لحماية العاملين من التقادم وتوليد الشعور لديهم بأنهم يواصلون ما يستجد في حقول المعرفة؛
- تعزيز ثقافة المنظمة والمسار الوظيفي من خلال نشاطات التدريب والتطوير.

### 4.3.1 الأجور ومكافآت العاملين:

تمثل أجور ومكافآت العاملين مجمل المزايا ومنافع المباشرة والغير المباشرة التي تمنحها المنظمة للعاملين لغرض زيادة ولائهم لها والتزامهم وكذلك تطوير قدراتهم وتنمية روح الإبداع لديهم وبما ينعكس بنتائج ايجابية على الأداء والإنتاجية وهكذا فإن تجسيد الجوانب المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية يمكن أن تكون من خلال الآتي:[15]

- يفترض أن تتسم الأجور والمكافآت بالعدالة والكفاءة والمساواة وأن تكون قادرة على تحفيز العاملين وزيادة إنجذابهم للعمل والإبداع فيه؛
- أن تراعي إدارة الموارد البشرية اختيار الطرق المناسبة لدفع الأجور والمكافآت؛
- عدم التمييز بالأجور والمكافآت بين النساء والرجال؛

### 5.3.1 تقييم الأداء:

في إطار آليات وإجراءات عملية تقييم الأداء يمكن للمنظمة أن تتحمل مسؤوليتها الاجتماعية وتتبنى سلوكيات أخلاقية ترضي مختلف الأطراف وذلك من خلال:[16]

- الموضوعية و النزاهة في تقييم أداء العاملين، و استعمال معايير تقييم دقيقة؛
- يجب أن ترتبط عملية التقييم بالإجراء الإداري و القانوني الموافق، ففي حالة الأداء الجيد يجب أن يحصل العامل على مكافأة بغرض تشجيعه، و في حال الأداء السلبي يمكن أن يتعرض العامل لعقاب بحسب درجة إهماله؛
- أن تناط عملية التقييم بأشخاص من ذوي الخبرة والإدراك والاستقرار العاطفي والقدرة على التعامل مع الآخرين؛
- عدم الاكتفاء بالتحفيز المادي، بل يجب أن يحص العامل على قدر كاف من التقدير و الاحترام نظير ما يقدمه من عمل متقن في المنظمة؛
- لا يجب أن تكون الرقابة على الأداء رقابة لصيقة مباشرة لأنها ستؤدي إلى مضايقة العمال، و سيصبح الأمر أكثر استفزازا لهم؛
- أن لا يركز على الأداء الأحدث ويهمل الأداء خلال السنة بأكملها حيث يكون هذا التقييم جزئيا ولا يمثل معيارا صادقا يعتمد عليه؛
- أن تستخدم إدارة الموارد البشرية مختلف أساليب تقييم الأداء التقليدية منها والحديثة مع الإطلاع الدائم على ما يستجد في هذا المجال[17].

**6.3.1 برامج تحسين الحياة المهنية:** تعطي البرامج الحديثة لنوعية حياة العمل الإمكانية للمنظمة لأن تكون مركز جذب واستقطاب للعاملين الكفوئين ومكان مناسب للعمل ويزداد من خلال ذلك الولاء والالتزام من جانب العاملين وتكامل وتفاعل أهدافهم مع أهداف المنظمة ويمكن الإشارة لبعض جوانب ممارسة المسؤولية الاجتماعية من خلال هذه البرامج وكالآتي:[18]

- جعل مكان العمل جذابا و إعطاء العمل معنى متجددا تقل فيه حالات الضغط النفسي و الجسدي و الإرهاق من خلال التركيز على البرامج؛
- التقليل من الرتابة و الروتين ضمن أنشطة هذه البرامج التي تشمل أيضا إعادة تصميم العمل باستمرار و يشمل ذلك إثراء العمل و إغنائه؛
- إن أنشطة هذه البرامج تساعد في خلق ثقافة تنظيمية قيمة و تعزز اتجاهات قيم مشتركة بحيث يصبح مكان العمل جذابا و مريحا؛
- أن تساهم هذه البرامج في التقليل من حدة انتشار الأمراض المهنية و أمراض العصر من خلال تعزيز الانسجام بين بيئة العمل و البيئة العامة و التركيز على متطلبات و معايير السلامة المهنية و الالتزام بالتشريعات الخاصة بها و النظر إلى مكان العمل من منطلق واسع؛
- أن تسعى منظمة الأعمال إلى توفير جو من الراحة و المتعة في مكان العمل من خلال مجموعة كبيرة من الممارسات منها:
  - الاهتمام بالنشرات الجدارية في مكان العمل بما ينشر فيها من مواضيع تساهم في إشاعة جو من المرح و الإشادة بالعاملين؛
  - يجب أن تحتفل المنظمة بأيام المناسبات الخاصة و تقيم أنشطة ملائمة تتخللها فعاليات يكافأ العاملون من خلالها مع تقديم وجبات جماعية لهم؛
  - تشكيل لجان اجتماعية لوضع برامج الفعاليات للأنشطة الاجتماعية المختلفة و يمكن للمنظمة أن تدعمها بميزانية سنوية مناسبة؛
  - بطاقات المناسبات تشعر العاملين بالمنظمة بالأهمية والمشاركة بالأفراح والشعور بالألفة والتواصل والعمل بروح الجماعة؛
  - الاحتفالات بمناسبة أعياد ميلاد العاملين؛
  - الاحتفالات بالانجازات التي تحققها الشركة أو الأفراد سواء من خلال حفلات مسائية أو حفلات شكر وتقدير للعاملين؛
  - تشجيع روح المرح وإشاعة جو عمل هادئ وودي.

**7.3.1 حماية المرأة العاملة:**

تحتل المرأة مكانة متميزة في أي مجتمع حيث أنها تمثل نصف هذا المجتمع، ويتميز العصر الحديث بدخول أعداد كبيرة من النساء إلى سوق العمل وفي مختلف الاختصاصات منافسة بذلك الرجل وعلى هذا الأساس تجسد المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية لمنظمات الأعمال اتجاه المرأة العاملة فيما يلي:[19]

- مكافحة كافة أشكال استغلال المرأة وابتزازها في مكان العمل خصوصا التحرش الجنسي؛

- وضع السياسات المناسبة الواضحة والشفافة للحد من انتهاك حقوق المرأة؛
- توفير الأماكن المناسبة التي تشتمل على احتياجات المرأة العاملة؛
- توفير خدمات دور الحضانة؛
- ضمان تكافؤ الفرص في كافة مجالات العمل ومراعاة عدم التفرقة في الترقية الوظيفية، الأجور، التعلم، التوجيه والتكوين المهني؛[20]
- القضاء على جميع أشكال التمييز ضد المرأة استنادا على اتفاقية الجمعية العامة للأمم المتحدة1997؛ [21]
- ضرورة تحقيق المساواة بين الرجل والمرأة في كافة الحقوق وهذا ما نص عليها المؤتمر الدولي العالمي ( لحقوق المرأة فيينا1993)[22].

### 8.3.1 إدماج المعوقين[23]:

شجعت المنظمات الحكومية الدولية والمنظمات غير الحكومية على اتخاذ تدابير ملموسة من أجل إدماج منظور الإعاقة في صلب عملية التنمية وحث المؤسسات والهيئات ذات الصلة في منظومة الأمم المتحدة على إدخال اعتبارات الإعاقة في أنشطتها، وحث الحكومات على معالجة وضع المعوقين بمراعاة جميع الإجراءات المتخذة لتنفيذ معاهدات حقوق الإنسان السارية التي هي طرف فيها؛ وعلى توفير حماية خاصة للمعوقين الذين قد يعانون التمييز بصور متعددة أو جسيمة، وكتجسيد للمسؤولية الاجتماعية نحو هذه الفئة والتي نجدها في مختلف المجتمعات وعلى المؤسسة مراعاة مايلي :

-ضمان تكافؤ الفرص بين الأشخاص المعوقين وغيرهم من الأشخاص والنهوض بحمايتهم من أي شكل من أشكال التمييز في مجال العمل؛

-توفير التكوين والتطوير بما يؤدي إلى تأهيلهم للعمل؛

-توفير تجهيزات وأدوات خاصة بهم تساعد على مواصلة حياتهم اليومية؛

-دعم الجمعيات التي تساعد على دمجهم بالمجتمع كالأندية الثقافية ...الخ؛

-مداخل خاصة بهم.

## ثانيا: واقع تطبيق المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة- دراسة ميدانية لولاية ورقلة:

سنحاول من خلال الدراسة الميدانية التعرف على مدى تطبيق المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لولاية ورقلة للمسؤولية الاجتماعية تجاه مواردها البشرية وتأثير ذلك على أداءها وهذا من خلال مجموعة من الأسئلة التي ترجمتها محاور استمارة الاستبيان وقبل ذلك وجب التعرف على طريقة وأدوات الدراسة من خلال مجموعة من العناصر كما يلي:

### 1. طريقة وأدوات الدراسة :

**1.1. طريقة الدراسة:** يتضمن هذا العنصر كيفية اختيار مجتمع الدراسة والعينة وتحديد المتغيرات قياسها وطريقة جمعها إضافة إلى تلخيص مختلف المعطيات المجمعة

### 1.1.1.مجتمع وعيّنة الدراسة:

**أ.مجتمع الدراسة:** يتكوّن مجتمع الدراسة من جميع العاملين في المستويات الإدارية في مجموعة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في ولاية ورقلة وهي:

- مؤسسة ليند غاز الجزائر – وحدة ورقلة– LIND GAZ.
- مؤسسة الضياء.
- مؤسسة إيلاف ترين.

**ب.عيّنة الدراسة:** تم اختيار عينة عشوائية تتألف من ( **60**) عامل في المستويات الإدارية الثلاث (العليا، الوسطى،الدنيا) من المؤسسات محل الدراسة باختلاف قطاع نشاطها.

**2.1.1. تحديد المتغيرات، قياسها، طريقة جمعها:** قبل التطرق إلى تحديد متغيرات الدراسة،قياسها، طريقة جمعها لابد من الإشارة إلى مصادر معلومات الدراسة الأولية والثانوية.

- **مصادر معلومات الدراسة:**

تعتمد الدراسة على نوعين أساسين من البيانات:

- **البيانات الأولية:** وذلك بالبحث في الجانب الميداني من خلال توزيع الاستبيانات الدراسة لبعض مفردات البحث، وحصر وتجميع المعلومات اللازمة في موضوع البحث، ومن ثم تفريغها وتحليلها في برنامجSPSS( StatisticalPackage For Social Science) الإحصائي واستخدام الاختبارات الإحصائية المناسبة بهدف الوصول لدلالات ذات قيمة ومؤشرات تدعم موضوع الدراسة.
- **البيانات الثانوية:** و ذلك بالبحث في الكتب والدوريات والمنشورات والمواقع الإلكترونية الخاصة بالموضوع قيد الدراسة أثر المسؤولية الاجتماعية على أداء الموارد البشرية، و اعتمادا على الفرضيات المختلفة تم تحديد أسئلة الاستبيان بحيث يحقق أهداف الدراسة المختلفة وفرضياتها، وبغرض التحليل الإحصائي واختبار الفرضيات تم اللجوء إلى تفريغ إجابات أفراد العينة الموجودة في الاستب يان وفق مقياس ليكرت ذو الخمس درجات الذي أعتمد للدراسة كما هو موضح في الجدول(02) التالي:

جدول رقم(1): يوضح سلم ليكرت ذو الخمس درجات

| | موافق تماما | موافق | محايد | غير موافق | غير موافق تماما |
|---|---|---|---|---|---|
| **الأوزان** | 05 | 04 | 03 | 02 | 01 |

### 3.1.1. أدوات جمع البيانات وقياس المتغيرات

- **أداة جمع البيانات**: تم الاعتماد في الدراسة الميدانية على استمارة استبيان لجمع البيانات اللازمة لاختبار فرضيات البحث والمساعدة في إبراز مدى التزام المؤسسات بمسؤوليتها الاجتماعية اتجاه مواردها البشرية وأثرة على أداء هاته الأخيرة وهذا ما سيبينه التحليل الإحصائي للاستمارة عن طريق برنامج الspss19
- **صدق الاستبيان**: اعتمدنا في حساب الصدق لاستبيان المسؤولية الاجتماعية وأداء الموارد البشرية على طريقتين هما:

أ. *صدق المحكمين:* تم عرض الاستبيان على مجموعة من المحكمين بلغ عددهم 6محكمين من أعضاء الهيئة التدريسية المتخصصين في مجال المسؤولية الاجتماعية والجانب المنهجي والإحصائي من جامعة قاصدي مرباح ورقلة وذلك للحكم على مدى صلاحية وصدق فقرات الاستبيان لقياس أثر تطبيق المسؤولية الاجتماعية على أداء الموارد البشرية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، ولقد استجبنا لأراء السادة المحكمين وقمنا بما يلزم من حذف وتعديل في ضوء مقترحاتهم.

ب. *قياس ثبات الاستبيان:*استخدمنا طريقة ألفا–كرونباخ لقياس ثبات الاستبيان.

- **الأساليب الإحصائية**: تم تفريغ وتحليل الاستبيان من خلال برنامج الـ spss الإحصائية وقمنا باستخدام الاختبارا ت الإحصائية التالية:
  - أساليب الإحصاء الوصفي لأجل وصف خصائص مفردات عينة الدراسة باستخراج النسب المئوية والتكرارت.
  - اختبار ألفا–كرونباخ لمعرفة ثبات فقرات الاستبيان.
  - معامل الارتباط بيرسون لقياس صدق الفقرات.
  - اختبار ليفن(Levene) لتساوي التباين
  - اختبار تحليل التباين ANOVA لقياس الفرق بين ثلاث متوسطات فأكثر واختبار صحة الفرضيات ل قياس مدى اختلاف إجابات أفراد العينة على فقرات الاستبيان.

**4.1.1. خصائص عينة الدراسة** : من أجل معرفة خصائص عينة الدراسة قمنا بتحليل كل البيانات الشخصية المرتبطة بأفراد العينة مثل : طبيعة الجنس، المنصب الذي يشغله أفراد العينة ، المستوى التعليمي، الأقدمية... الخ ؛ حيث أبرزت نتائج تفريغ الاستبيان أن نسبة 65% من أفراد العينة هم ذكور، و 35% من أفراد العينة هم إناث وهي نسبة معتبرة تدل على أن المؤسسات الصغيرة والمتوسطة تتبنى مسؤولية اجتماعية تمنح للمرأة فرصة للعمل داخل المؤسسة وهي مسؤولية تسعى إلى القضاء على جميع أشكال التمييز ضد المرأة العمل ومراعاة عدم التفرقة في الترقية الوظيفية، الأجور، التعلم، التوجيه والتكوين المهني؛ هذا ما أكده لنا مديري المؤسسات الصغيرة والمتوسطة محل الدراسة عند طرح السؤال التالي في المقابلة : هل تتوفر المؤسسة على ثقافة تمنح المرأة فرصة العمل؟ وهل تسعى إلى خلق هذه الثقافة؟ حيث كانت إجاباتهم تتفق حول مايلي :"**نعم المؤسسة تمنح فرصة للمرأة في التوظيف مثلها مثل الرجل وتسعى إلى خلق تلك الثقافة وتوسيع نطاقها بل وتحفظ لها كامل حقوقها وذلك طبعا حسب طبيعة العمل.**".

كما أن المستوى التعليمي لأغلب المستجوبين من خلال الاستبيان هم أعوان التنفيذ ذوي المستوى الثانوي فأقل وذلك بنسبة 44.5% من المجموع الكلي ويرجع ذلك إلى طبيعة المؤسسات محل الدراسة فهي مؤسسات صغيرة ومتوسطة ولا تعتمد على التسلسل الإداري من إدارة عليا فإدارة وسطى إلى إدارة دنيا وكونها أيضا(أعوان التنفيذ) يد عاملة خاضعة لأوامر صاحب المؤسسة وتنفيذها دون مناقشتها في غالبية المؤسسات وهذا يرجع إلى طبيعة المسير طبعا؛ بالإضافة إلى أن ما نسبته أن ما نسبته 30% هم من الإطارات بمستويات جامعية وهي نسبة معتبرة، ويعود ذلك إلى طبيعة المؤسسات محل الدراسة خاصة مؤسسة الضياء فمنهم(من عاملي المؤسسة) أطباء، ومؤسسة إيلاف ترين ورقلة فمنهم أساتذة ذوي اختصاص؛ أما نسبة 25.5% المتبقية وهي نسبة لا يستهان بها تمثل أعوان تحكم بالتالي فأفراد العينة تمس جميع المستويات التنظيمية بالإضافة إلى ملاحظة الاختلاف في مستواهم التعليمي وعليه مما سبق نستنتج أن المؤسسات الصغيرة والمتوسطة تتبنى مسؤولية اجتماعية في توظيف العاملين باختلاف مستواهم التعليمي وتختلف درجة تبنيها باختلاف طبيعة المؤسسة وطبيعة نشاطها، وهذه الأخيرة سوف يتم التأكد منها فيما بعد.

كما اتضح لنا أن نسبة 38% من أفراد العينة ذوي مستوى جامعي وهم يمثلون في الغالب إطارات وأعوان تحكم، بينما نجد 62% منهم ذوي مستوى ثانوي فأقل وهم في أغلبهم أعوان تنفيذ، في حين أن الدراسات العليا أي دراسات ما بعد التدرج أعلى من الليسانس لم يكن لها نصيب في العينة محل الدراسة ويمكن أن يعود السبب في ذلك إلى أن هذا النوع من الفئة (أصحاب الدراسات العليا) يطمحون للوصول إلى مناصب عليا ومرموقة تحقق مستويات أعلى من الرفاهية الاقتصادية والاجتماعية، كون أن المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لا تحقق هاته الأخيرة إلا لأصحابها (صاحب المؤسسة).

فيما تبين لنا أن تشكيلة العينة ليست لها خبرة وأقدمية بنسبة كبيرة حيث أن نسبة 68.5 وهي نسبة معتبرة من أفراد العينة ذات أقدمية أقل من سنة ويمكن أن يرجع السبب في ذلك في أن الأفراد العاملين في هذا النوع من المؤسسات يعتبرون العمل فيها مجرد عمل مؤقت لا يحقق المزايا التي تحققها وظيفة في القطاع العام، وهم طيلة فترة عملهم بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة في بحث مستمر عن وظيفة في القطاع العام، ويمكن ان يعود السبب في ذلك طبيعة علاقة المسير أو صاحب المؤسسة مع الأفراد العاملين لديه، أو أن المداخيل أو الأجور التي يتحصلون عليها هي غير كافية لتلبية أبسط متطلبات المعيشة وتحقيق مستوى معين من الرفاهية؛ كل هذه الأسباب وغيرها تجعل العاملين لا يطيلون بقاءهم في مثل هذا النوع من المؤسسات او ما يعرف بدوران العمل. في حين أن ما نسبته 22.5% من العمال تتراوح اقدميتهم في المؤسسة ما بين السنة والخمس سنوات ويرجع ذلك إلى طبيعة وظيفتهم وحبهم وتفضيلهم لها مثل الأطباء والأساتذة في كل من مؤسستي الضياء وإيلاف ترين على التوالي، بينما تمثل نسبة 9% وهي النسبة الأقل العمال الذين تقل أقدميتهم عن العشر سنوات وتزيد عن الخمس سنوات وهم غالبا ما يمثلون أصحاب أو مالكي المؤسسات الصغيرة والمتوسطة أو ذويهم(أقاربهم).

كما أظهرت نتائج الدراسة أن ما نسبته 60% من المؤسسات محل الدراسة هي مؤسسات صغيرة ومتوسطة تنشط في القطاع الخدمي وهو القطاع الأكثر رواجا في المنطقة(منطقة ورقلة) وتوجه اغلب أصحاب المشاريع نحو هذا القطاع نظرا لخصوصية المنطقة أي بعد المنطقة عن مناطق تمركز المواد الأولية بالإضافة إلى البعد عن الموانئ، في حين أن40% من هاته المؤسسات هي مؤسسات صغيرة ومتوسطة تنشط في القطاع الصناعي وهي نسبة أقل منها في القطاع الخدمي ويرجع هذا أيضا لخصوصية المنطقة.

### 2.2.2 التحقق من صدق وثبات الاستبيان:

استخدمنا لقياس الصدق لفقرات الاستبيان معامل الفا-كرونباخ حيث نلاحظ أن قيمته لمحور عملية التوظيف هي 69.8% حوالي 70% وهي قيمة جيدة تدل على ثبات عبارات محور عملية التوظيف الاستبيان بحيث يمكن من خلال هذه النتيجة التأكد من ثبات عبارات الاستبيان. في حين أن أكبر نسبة لألفا ـ كرونباخ كانت لمحور الخدمات الاجتماعية بحوالي نسبة 70% إلا أنه عموما كنت نسب الثبات لباقي محاور الاستبيان مقبولة، بينما كانت نسبة الثبات لجميع محاور الاستبيان تساوي 71.3% وهي قيمة جيدة يمكن الاعتماد عليها في ثبات عبارات الاستبيان.

ومن الجدير بالذكر أن معامل الصدق لجميع محاور الاستبيان كان يفوق 70% في كل محور، إلا أن الإجمالي فقد بلغ 84.5% وبالتالي فإن الاستبيان حقق المستويات المطلوبة في كل من الصدق والثبات.

**1-تحليل نتائج اختبار فروض مدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية على مستوى الموارد البشرية**

جدول يوضح متوسطات إجابات أفراد العينة لفقرات محور عملية التوظيف

| العبـارة | المتوسط | انحراف المعياري | الترتيب | المستوى |
|---|---|---|---|---|
| 1-تميزت مسابقات التوظيف التي تقوم بها المؤسسة بالمصداقية | 4.80 | 0.404 | 2 | مرتفع جدا |
| 2-واجهت مشاكل تتعلق بالتمييز أثناء التوظيف | 1 | 0.000 | 5 | ضعيف |
| 3-مؤهلاتك ومستواك تتناسب ومنصب العمل الذي تشغله | 4.82 | 0.388 | 1 | مرتفع جدا |
| 4-طبيعة العقد الذي ربطك بالمؤسسة يحفظ كامل حقوقك | 4.60 | 0.495 | 3 | مرتفع جدا |
| 5-تقوم بأداء أعمال أخرى للمؤسسة إلى جانب عملك | 1.48 | 1.313 | 4 | ضعيف |
| المتوسط العام | 3.34 | | - | متوسط |

المصدر: من اعداد الطالب بالاستعانة بمخرجات برنامج الspss

يظهر من الجدول أعلاه أن المتوسط العام لعبرات هذا البعد المتعلق بعملية التوظيف داخل المؤسسة بلغ (3.34) وانحراف معياري (1.827) وقد احتلت العبارة رقم03 (مؤهلاتك ومستواك تتناسب ومنصب العمل الذي تشغله) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4.82) وانحراف معياري (0.388) في حين جاءت الفقرة رقم02 (واجهت مشاكل تتعلق بالتمييز أثناء التوظيف ) في المرتبة الأخيرة بين فقرات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (1) وانحراف معياري(0.000 ) ، كما يظهر من الجدول أن المتوسطات الحسابية لأغلب فقرات هذا البعد جاءت بدرجة مرتفعة مما يشير إلى وجود فهم جيد ومقبول لتطبيق المسؤولية الاجتماعية من خلال عمليات التوظيف.

كما يظهر من الجدول أدناه الذي يوضح أن المتوسط العام لعبارات المتغير المستقل جودة حياة العمل كبعد من أبعاد المسؤولية الاجتماعية على مستوى الموارد البشرية قد بلغ (4.13) وانحراف معياري (2.033) وقد احتلت الفقرة رقم 02 (تهتم المؤسسة بمكان العمل) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4.36) وانحراف معياري (0.631) وهذا يدل على وجود درجة من الموافقة الشديدة لأراء أفراد العينة، أي أن مؤسساتهم تلتزم بتطبيق المسؤولية الاجتماعية من خلال جودة حياة العمل، في حين جاءت

الفقرة رقم06 (تطبق المؤسسة برامج للرعاية الصحية ) في المرتبة الأخيرة من بين عبارات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (3.84) وانحراف معياري (1.076) مما يدل على عدم وجود اتفاق تام في أراء أفراد العينة حول جودة حياة العمل في مؤسساتهم وبالتالي فهذه الأخيرة لا تهتم بتطبيق برامج للرعاية الصحية للأفراد العاملين لديها، كما يظهر من الجدول أن المتوسطات الحسابية لأغلب فقرات هذا المتغير جاءت بدرجة قريبة من المرتفعة مما يدل على وجود مستوى مقبول لتطبيق المسؤولية الاجتماعية في جودة حياة العمل.

جدول يوضح متوسطات إجابات أفراد العينة لفقرات محور جودة حياة العمل

| العبـارة | المتوسط | انحراف المعياري | الترتيب | المستوى |
|---|---|---|---|---|
| 1-المؤسسة توفر جوا من الراحة في مكان العمل | 4.22 | 0.582 | 3 | مرتفع جدا |
| 2-تهتم المؤسسة بمكان العمل | 4.36 | 0.631 | 1 | مرتفع جدا |
| 3- تعتمد المؤسسة على برنامج لتسيير مخاطر العمل في المؤسسة | 4.14 | 0.808 | 4 | مرتفع |
| 4-المؤسسة تتوفر على نظام أمن فعال | 3.98 | 1.204 | 5 | مرتفع |
| 5-تقوم المؤسسة بدورات لتوعية العاملين على مخاطر العمل | 4.28 | 0.904 | 2 | مرتفع جدا |
| 6-تطبق المؤسسة برامج للرعاية الصحية | 3.84 | 1.076 | 6 | مرتفع |
| المتوسط العام | 4.13 | 2.033 | | مرتفع |

المصدر: من اعداد الطالب بالاستعانة بمخرجات برنامج الspss

في حين أن المتوسط العام لفقرات البعد المتعلق بظروف العمل لدى العاملين بلغ (4.22) وانحراف معياري (2.053) وقد احتلت الفقرة رقم01 (يوجد توازن بين حياتك المهنية وحياتك الخاصة ) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4.90) وانحراف معياري (0.303) مما يدل على أن المؤسسة لا تطبق ضغوط على العاملين وتراعي المسؤولية الاجتماعية في ذلك، في حين جاءت الفقرة رقم05 (المؤسسة تتوفر على نظام لحل النزاعات ) في المرتبة الأخيرة بين فقرات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (3.54) وانحراف معياري (0.937) ، وهذا يعكس عدم وجود نظام لحل النزاعات داخل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وهذا لعدم وجود اتفاق تام حول أراء الأفراد العاملين لهذه الفقرة، كما يظهر من الجدول أن المتوسطات الحسابية لأغلب فقرات هذا البعد جاءت بدرجة مرتفعة مما يدل على وجود تبني جيد ومقبول من طرف المؤسسات الصغيرة والمتوسطة للمسؤولية الاجتماعية من خلال ظروف العمل التي توفرها للعاملين.

يظهر من نتائج الدراسة أن متوسط إجابات أفراد العينة حول محور الأجور والمكافآت كمتغير مستقل أن المتوسط العام لفقرات هذا المتغير المتعلق بلغ (4.55) وانحراف معياري (2.132) وقد احتلت الفقرة رقم 01 (أنت راضي عن الأجر الذي تتقاضاه) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4.68) وانحراف معياري (0.471) في حين جاءت الفقرة رقم 03 (المؤسسة تعتمد العدالة في تقديم المكافآت ) في المرتبة الأخيرة بين فقرات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (4.34) وانحراف معياري (1.099) ،كما يظهر من الجدول أن المتوسطات الحسابية لكل فقرات هذا المتغير جاءت بدرجة مرتفعة جدا مما يدل على وجود مستوى عالي من

الاهتمام بالأجور والمكافآت وهذا نظرا لحساسية هذا الجانب من طرف العاملين وكذا حفاظا على اليد العاملة في مثل هذا النوع من المؤسسات. بالإضافة إلى طبيعة المؤسسة التنافسية في السوق التي تفرض عليها الاهتمام بالعمال من خلال تطبيق نظام أجور مناسب للعمالة.

كما أن المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة حول محور التكوين والتطوير نجد أن المتوسط العام لفقرات هذا المتغير بلغ (4.56) وانحراف معياري (2.135) وقد احتلت الفقرة رقم02 (تحتاج إلى برنامج تكويني) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4.86) وانحراف معياري (0.351) في حين جاءت الفقرة رقم3 (سبق وأن أجرت لك المؤسسة تكوينا) في المرتبة الأخيرة بين فقرت هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (4.02) وانحراف معياري (1.571) ، كما يظهر أن المتوسطات الحسابية لكل فقرات هذا المتغير جاءت بدرجة مرتفعة جدا مما يدل على عدم وجود اهتمام كافي من طرف المؤسسات محل الدراسة نحو تحسين مستوى العمال عن طريق تخصيص الدورات التكوينية ويمكن أن يكون السبب في ذلك التكاليف التي تتحملها المؤسسة من جراء هاته العملية ويمكن التأكد من ذلك من نتائج الجدول الموالي:

جدول يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة حول محور التكوين والتطوير

| العبارة | المتوسط | انحراف المعياري | الترتيب | المستوى |
|---|---|---|---|---|
| 1-المؤسسة تمنح فرص متكافئة للخضوع إلى برنامج تكويني | 4.50 | 0.580 | 4 | مرتفع جدا |
| 2-تحتاج إلى برنامج تكويني | 4.86 | 0.351 | 1 | مرتفع جدا |
| 3-سبق وأن أجرت لك المؤسسة تكوينا | 4.02 | 1.571 | 6 | مرتفع |
| 4-التكوين الذي أجرته لك المؤسسة حسن من أدائك | 4.80 | 0.405 | 3 | مرتفع جدا |
| 5-تحتاج إلى برنامج تكويني آخر | 4.82 | 0.388 | 2 | مرتفع جدا |
| 6-المؤسسة تسعى إلى تطوير مهاراتك | 4.34 | 1.206 | 5 | مرتفع جدا |
| المتوسط العام | 4.56 | 2.135 | - | مرتفع جدا |

المصدر: من اعداد الطالب بالاستعانة بمخرجات برنامج الspss

يظهر من المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة حول عملية تقييم اداء العاملين أن المتوسط العام لفقرات هذا المتغير بلغ (4.85) وانحراف معياري (2.196) وقد احتلت الفقرة رقم02 (2-سبق وأن خضعت لهذه العملية ) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4.86) وانحراف معياري (0.495) في حين جاءت كل من الفقرة رقم 1و3 في المرتبة الأخيرة من بين فقرات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (4.80) وانحراف معياري (0.404) ،كما يظهر أن المتوسطات الحسابية لكل فقرات هذا المتغير جاءت بدرجة عالية من الموافقة الشديدة مما يدل على أن المؤسسات الصغيرة والمتوسطة تعتمد الشفافية والمصداقية في عملية التقييم وبالتالي فهي تتبنى مسؤولية اجتماعية اتجاه عملية التقييم للموارد البشرية.

من الجدول أدناه الذي يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة حول محور الخدمات الاجتماعية كمتغير من متغيرات المسؤولية الاجتماعية أن المتوسط العام لفقرات هذا المتغير بلغ (2.67) وانحراف معياري (1.635) وقد احتلت الفقرة رقم 01 ( يستفيد العمل من برنامج التأمين ) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ ( 4.84) وانحراف معياري (0.370) في حين جاءت الفقرة رقم 02 (تمنح المؤسسة تعويضات مالية في المرض أو العجز ) في المرتبة الأخيرة من بين فقرات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (1.44) وانحراف معياري (1.215) ، كما يظهر من الجدول أن المتوسطات الحسابية لأغلب فقرات هذا المتغير جاءت بدرجة متوسطة مما يدل على نقص اهتمام المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بالجانب المتعلق بالخدمات الاجتماعية لكون أن هاته الأخيرة تعتبر تكلفة إضافية بالنسبة لها بحيث أنه هناك تأمين للعمال مفروض قانونيا لكن مبادرات من طرف المؤسسة فلا يوجد.

جدول يوضح متوسطات إجابات أفراد العينة لفقرات محور الخدمات الاجتماعية

| العبـارة | المتوسط | انحراف المعياري | الترتيب | المستوى |
|---|---|---|---|---|
| 1-يستفيد العمل من برنامج التأمين | 4.84 | 0.370 | 1 | مرتفع جدا |
| 2-تمنح المؤسسة تعويضات مالية في المرض أو العجز | 1.44 | 1.215 | 7 | منخفض |
| 3-تمنح المؤسسة تعويضات مالية عند الوفاة | 1.90 | 1.581 | 5 | منخفض |
| 4-يستفيد العمال من خدمات اجتماعية بعد التقاعد | 4.12 | 1.189 | 2 | مرتفع |
| 5-تعترف المؤسسة بالنقابات العمالية | 2.10 | 1.771 | 4 | منخفض |
| 6-تتوفر المؤسسة على خدمات ترفيهية واجتماعية و تنظم نشاطات ثقافية | 2.48 | 1.798 | 3 | متوسط |
| 7-تتوفر المؤسسة على قاعات للراحة وخدمات التغذية والمواصلات | 1.84 | 1.235 | 6 | منخفض |
| المتوسط العام | 2.67 | 1.635 | - | متوسط |

المصدر: من اعداد الطالب بالاستعانة بمخرجات برنامج الspss

فيما أننا نلاحظ أن المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة حول محور أداء المورد البشري أن المتوسط العامل فقرات هذا المتغير بلغ (4.37) وانحراف معياري (2.090) وقد احتلت الفقرة رقم07 (الخدمات الاجتماعية المختلفة التي تقدمها المؤسسة حسنت من أدائك) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4.48) وانحراف معياري (0.646) في حين جاءت الفقرة رقم04 (نظام الأجور والمكافآت داخل المؤسسة محفز لأداء عملك ) في المرتبة الأخيرة من بين فقرات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (4.12) وانحراف معياري (0.435) ، كما يظهر أن المتوسط الحسابي العام لفقرات هذا المتغير جاءت بدرجة مرتفعة جدا مما يدل على وجود رضا للعاملين الذي يعكسه الاتفاق الشبه تام لأفراد العينة والذي أدى إلى تحسين أدائهم(الرضا)

**2–العلاقة الإرتباطية بين جميع متغيرات الدراسة:**

من خلال نتائج الدراسة يتضح أن العلاقات الإرتباطية بين جميع متغيرات الدراسة هي علاقة طردية وذات دلالة إحصائية عالية جداً أقل من أو تساوي 0.001 ويلاحظ أن المتغير التابع الأول عملية التوظيف Moyx1 ذو علاقة ارتباطيه مع المتغير التابع: أداء المورد البشري بدرجة من الارتباط مرتفعة تقدر ب: 48.9 تدل على قوة العلاقة بينهما وبإشارة موجبة تعكس اتجاه العلاقة الطردية بينهما.

في حين أنه هناك علاقة طردية متوسطة فيما بين المتغير المستقل الثاني ظروف العمل والمتغير التابع أداء المورد البشري بمعامل ارتباط يقدر ب29.9 إلا أنه هناك علاقة طردية مرتفعة مابين المتغيرين المستقلين: الأجور والمكافآت، والتكوين والتطوير ؛ والمتغير التابع: أداء المورد البشري بمعاملي ارتباط يقدران ب:60.1، و54.9

وهما قيمتان مرتفعتان تدل كل منهما على قوة العلاقة فيما بينها وبين المتغير التابع.

**3.2.2 اختبار تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق متوسطات نظرة العاملين لتطبيق المسؤولية الاجتماعية:**

حيث الفرضية الرئيسة الثالثة مفادها أنه: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين متوسطات نظرة العاملين لتطبيق المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بسبب اختلافهم في الجنس وقطاع النشاط.

**4.2.2. علاقة متغيرات الدراسة بالجنس:**

الفرضية الفرعية الأولى: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين متوسطات نظرة العاملين لتطبيق المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة تبعا لمتغير الجنس. وتحليل التباين الأحادي ANOVA يوضح ذلك.

نفترض أن:

H0 :لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين متوسطات نظرة العاملين لتطبيق المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة تبعا لمتغير الجنس

H1 :توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين متوسطات نظرة العاملين لتطبيق المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة تبعا لمتغير الجنس.

ومن خلال نتائج الدراسة والمتعلقة بعلاقة متغيرات الدراسة بجنس أفراد العينة نلاحظ أن قيمة الدلالة المعنوية أكبر من قيمة الدلالة ($\alpha = 0.05$)حيث نرفض فرضية H1 ونقبل فرضية العدمH0التي تنص على أنه:

**" لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين متوسطات نظرة العاملين لتطبيق المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة تبعا لمتغير الجنس"**

### 5.2.2. علاقة متغيرات الدراسة بقطاع النشاط:

الفرضية الفرعية الأولى: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين متوسطات نظرة العاملين لتطبيق المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة تبعا لمتغير قطاع النشاط.وتحليل التباين الأحادي ANOVA يوضح ذلك.

نفترض أن:

H0 :لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين متوسطات نظرة العاملين لتطبيق المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة تبعا لمتغير قطاع النشاط.

H1 :توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين متوسطات نظرة العاملين لتطبيق المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة تبعا لمتغير قطاع النشاط.

من اختبار التحليل الأحادي ANOVAلعلاقة متغيرات الدراسة بقطاع النشاط نلاحظ أن مستوى الدلالة مع جميع المتغيرات أقل من أو يساوي مستوى الدلالة المعنوية ($\alpha = 0.05$) وعليه فإننا نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة H1 التي تنص على أنه:

" توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين متوسطات نظرة العاملين لتطبيق المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة تبعا لمتغير قطاع النشاط".

**خلاصة:**

من خلال دراستنا خلصنا إلى أن مستوى المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الخاصة بالجزائر لم يصل بعد إلى ما وصلت إليه في الدول الكبرى، فبرغم الإكثار من النقاش عن دور القطاعات الخاصة في التنمية وخاصة بعد تقلص دور الدولة في التنمية الاقتصادية والاجتماعية في العقود الأخيرة من القرن الماضي، إلا أن هذا الدور مازال في طوره الأول دون تطور فعال .وتكمن أهمية تفعيل دور المؤسسات الخاصة في التنمية إلى تملكهم لرأس المال ولقوة اقتصادية قادرة مع تعاو نها مع القطاع العام وا لمجتمع المدني أن تحدث نقلة حقيقية في ا لمجتمع، ومن الملاحظ في الآونة الأخيرة أن هناك بعض الجهود الفردية لبعض مؤسسات القطاع الخاص الذين أصبحوا على وعي بمسؤولياتهم الاجتماعية.

لقد تبين من خلال بحثنا هذا في جانبيه النظري والتطبيقي أن المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة تعتبر من أهم مكونات البيئة الداخلية للمنظمة والتي تؤثر على سلوك وأداء الموارد البشرية وتشكل دافعا مهما نحو الإنجاز، أي أنها من أهم محددات نجاح أو فشل منظمات الأعمال والتي من شأنها أن تكون ميزة تنافسية تمكن المنظمة من تحقيق مركز تنافسي قوي وحصة سوقية معتبرة؛

ومن خلال ما سبق نستخلص النتائج التالية:

- لا يوجد اتفاق حول مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة إلا أنه يمكن اعتبارها كما يلي:
- مدى مساهمة منظمات الأعمال في الكثير من الأنشطة الاجتماعية مثل محاربة الفقر ومكافحة التلوث وتحسين الخدمات الصحية وغيرها.
- تتبني المؤسسات الصغيرة والمتوسطة أبعاد المسؤولية الاجتماعية في حدود طاقاتها. فيختلف تبنها لهاته الأخيرة باختلاف القطاع الذي تنشط فيه
- توصلت الدراسة انطلاقاً من اختبار الفرضيات إلى أنه لا توجد اختلافات ذات دلالة معنوية بين أراء العينة حول مدى تبني عناصر المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بسب اختلافهم في الجنس عند مستوى معنوية $\alpha \le 0.05$.
- توصلت الدراسة انطلاقاً من اختبار الفرضيات إلى أنه توجد اختلافات ذات دلالة معنوية بين أراء العينة حول مدى تبني عناصر المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بسب اختلافهم في قطاع النشاط.
- توصلت الدراسة انطلاقاً من اختبار الفرضيات إلى أنه توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين أبعاد المسؤولية الاجتماعية كمتغيرات مستقلة وأداء المورد البشري في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة كمتغير تابع.
- بالإضافة إلى أن الدارسة توصلت إلى أنه يؤثر كل من التكوين والتطوير وعنصر الأجور والمكافآت بشكل أكبر في أداء المورد البشري وهذا ما أثبتته النتائج المتوصل إليها. وذلك بمعامل ارتباط قدره 69.8%.

وفي الأخير من خلال الدراسة الميدانية توصلنا إلى مجموعة من التوصيات كما يلي:

- ✓ توفير وسائل العمل الضرورية خاصة المتعلق منها بجانب المعلوماتية حسب متطلبات العمل.
- ✓ التقدير الفعلي لكل منصب من أجر ووسائل العمل و المستوى الدراسي.
- ✓ إعادة النظر في سياسة التكوين المطبقة في المؤسسة وتكييفها حسب متطلبات العمل.
- ✓ العمل على حماية حقوق جميع العاملين خاصة الحق في التدريب والتكوين.
- ✓ تحسين ظروف العمل من أجل تحقيق مستويات أعلى لأداء الموارد البشرية.

**التهميش:**

[1] مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية، **كشف البيانات المتعلقة بتأثير الشركات على المجتمع : الاتجاهات والقضايا الراهنة** ، منشورات الأمم المتحدة نيويورك وجنيف، 2004

[2] ثامر ياسر البكري، **التسويق و المسؤولية الاجتماعية**، دار وائل للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2001، ص:27

[3] عبد الله بن منصور، **"إشكالية العلاقة بين الاقتصاد والأخلاق"**، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية تخصص تسيير، جامعة تلمسان، 2008، ص241.

[4] إياد محمد عودة،" **قياس التكاليف الاجتماعية ومدى مساهمتها بتحقيق الرفاهية الاجتماعية**"، مشروع بحث لغاية استكمال متطلبات تخرج. لبرنامج ماجستير المحاسبة، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، 2008، ص44

[5] فؤاد محمد حسين الحمدي، **"الأبعاد التسويقية للمسؤولية الاجتماعية للمنظمات و انعكاساتها على رضا المستهلك"** ، رسالة دكتوراه في تخصص فلسفة في إدارة الأعمال– جامعة بغداد، غير منشورة، العراق، 2003، ص: 40

[6] محمد الصيرفي، **المسؤولية الاجتماعية للإدارة**، دار الوفاء لدنيا الطباعة و النشر، الإسكندرية، مصر، الطبعة الأولى، 2007، ص : 17

[7] Marie-françoise Guyonnaud et Frédérique Willard, **Du management environnemental audéveloppement durable des entreprises**, ADEME, France, Mars 2004, P: 05

[8] مقدم وهيبة،عنوان المداخلة: سياسات **و برامج المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في منظمات الأعمال (دراسة حالة ثلاثة شركات عربية)** ، الملتقى الدولي الخامس حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة ،يومي 13-14 ديسمبر 2011كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الشلف، 2011، ص ص 8،9

[9] طاهر محسن منصور الغالبي، صالح مهدي محسن العمري، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال، الاعمال والمجتمع ،دار وائل للنشر،الطبعة الثانية، 2008، ص ص-262 260:

[10] برنوطي، سعاد نائف، ادارة الموارد البشرية: ادارة الافراد، دار وائل للنشر، عمان، 2001، ص217.

[11] Schuler,R,";Managing Human Resources",5TH,West Publishing co., New York,1995,P.38

[12] الهيتي، خالد عبد الرحيم، ادارة الموارد البشرية:مدخل استراتيجي، دار وائل للطباعة، عمان، 2003، ص125.

[13] طاهر محسن منصور الغالبي، صالح مهدي محسن العمري، مرجع سبق ذكره، ص262-264.

[14] طاهر محسن منصور الغالبي، صالح مهدي محسن العمري، مرجع سبق ذكره، ص ص: 264،265.

[15] المرجع السابق، ص ص:266،267.

[16] المرجع السابق، ص ص:267،268.

[17] المرجع السابق، ص:268.

[18] مقدم وهيبة، مرجع سبق ذكره، ص: 12

[19] طاهر محسن منصور الغالبي، د.صالح مهدي محسن العمري، مرجع سبق ذكره، ص ص: 270-272.

[20] **قانون الحماية الاجتماعية وقانون العمل الجزائري**، دستور 1996 المادة 55،3،29 ص ص:5-8.

[21] هيفاء أبو غزالة، **مؤشرات كمية ونوعية لاتفاقية القضاء على جميع أشكال التمييز ضد المرأة" السيداو** "، الطبعة الأولى، دار نوبار للطباعة، مصر2009، ص220.

[22] عادل محمد زايد،"**إدارة الموارد البشرية: رؤية إستراتيجية**"،دارالنشر والتوزيع الالكتروني، ص496،497.

[23] ضيافي نوال، **المسؤولية الإجتماعية للمؤسسة والموارد البشرية**، دراسة حالة مجمع شيالي مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير تخصص تسيير الموارد البشرية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير جامعة أبوبكر بلقايد، تلمسان2010 الجزائر، ص ص:67،68.

## قائمة المراجع المستخدمة في المداخلة:

## قائمة الكتب باللغة العربية:

1-الهيتي، خالد عبد الرحيم، إدارة الموارد البشرية:مدخل استراتيجي، دار وائل للطباعة، عمان، 2003 .

2-برنوطي، سعاد نائف، إدارة الموارد البشرية: إدارة الأفراد، دار وائل للنشر، عمان، 2001.

3-ثامر ياسر البكري، **التسويق و المسؤولية الاجتماعية**، دار وائل للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2001.

4- طاهر محسن منصور الغالبي، **إدارة وإستراتيجية منظمات الأعمال المتوسطة والصغيرة**، دار وائل للنشر الطبعة الأولى2009.

5- طاهر محسن منصور الغالبي، د.صالح مهدي محسن العمري، **المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال، الأعمال والمجتمع** ،دار وائل للنشر،الطبعة الثانية، 2008.

6- عادل محمد زايد، **"إدارة الموارد البشرية: رؤية إستراتيجية"**، دار النشر والتوزيع الالكتروني.

7- محمد الصيرفي، **المسؤولية الاجتماعية للإدارة**، دار الوفاء لدنيا الطباعة و النشر، الإسكندرية، مصر، الطبعة الأولى، 2007.

8- هيفاء أبو غزالة، **مؤشرات كمية ونوعية لاتفاقية القضاء على جميع أشكال التمييز ضد المرأة" السيداو** "، الطبعة الأولى، دار نوبار للطباعة،مصر2009.

**الأطروحات والرسائل الجامعية:**

1- إياد محمد عودة،" ***قياس التكاليف الاجتماعية ومدى مساهمتها بتحقيق الرفاهية الاجتماعية***"، مشروع بحث لاستكمال متطلبات تخرج لبرنامج ماجستير المحاسبة، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، 2008 .

2- ضيافي نوال، **المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة والموارد البشرية**، دراسة حالة مجمع شيالي مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير تخصص تسيير الموارد البشرية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان2010الجزائر.

3- عبد الله بن منصور،" ***إشكالية العلاقة بين الاقتصاد والأخلاق***"، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية تخصص تسيير، جامعة تلمسان، 2008.

4- فؤاد محمد حسين الحمدي، **"الأبعاد التسويقية للمسؤولية الاجتماعية للمنظمات و انعكاساتها على رضا المستهلك"** ، رسالة دكتوراه في تخصص فلسفة في إدارة الأعمال-جامعة بغداد، غير منشورة، العراق، 2003.

**الملتقيات والمؤتمرات العلمية:**

1-مقدم وهيبة، عنوان المداخلة: سياسات **و برامج المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في منظمات الأعمال (دراسة حالة ثلاثة شركات عربية)**، الملتقى الدولي الخامس حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة، يومي 13-14 ديسمبر 2011كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير،جامعة الشلف،2011.

2- مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية، **كشف البيانات المتعلقة بتأثير الشركات على المجتمع : الاتجاهات والقضايا الراهنة**، منشورات الأمم المتحدة نيويورك وجينيف، 2004

3-يوسفات علي، **مدى تبني عناصر المسؤولية الاجتماعية في شركة سونلغا ز (ولاية أدرار) من وجهة نظر المستخدمين** ،مداخلة ضمن ملتقى المسؤولية الاجتماعية مدخل لمساهمة المؤسسات في التنمية.يومي16،17 نوفمبر2008.

**اللوائح والقوانين:**

1ـ **قانون الحماية الاجتماعية وقانون العمل الجزائري**، دستور 1996 المادة 55،3،29.

**المراجع باللغة الاجنبية:**

1-Marie-françoise Guyonnaud et Frédérique Willard, **Du management environnemental audéveloppement durable des entreprises**, ADEME, France, Mars 2004.

2-Schuler,R,";Managing Human Resources",5TH,West Publishing co., New York,1995.

3-Zouhair LAARRAF De la perception de la RSE à la traduction RH- Cas de dirigeants de PME en Aquitaine.

**المواقع الالكترونية:**

1-http://www.un.org.

2-http://www.arabcsr.org/v.php.